PATVIRTINTA

Vytauto Didžiojo karo muziejaus

direktoriaus 2021 m. sausio 19 d.

įsakymu Nr. V-18

**VYTAUTO DIDŽIOJO KARO MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS**

**I SKYRIUS**

**BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Vytauto Didžiojo karo muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) yra sudarytos vadovaujantis Lietuvos Respublikos muziejų įstatymu, Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 „Dėl Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“, Vytauto Didžiojo karo muziejaus (toliau – Muziejus) nuostatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos krašto apsaugos ministro 2012 m. gruodžio 12 d. įsakymu Nr. V-1381 „Dėl Vytauto Didžiojo karo muziejaus nuostatų patvirtinimo“ ir Muziejaus direktoriaus įsakymais.
2. Taisyklės reglamentuoja lankytojų aptarnavimo, elgesio ir paslaugų teikimo tvarką Muziejuje: centre ir Kariliono bokšte (Donelaičio g. 64, Kaunas); Karo technikos ekspozicijoje (Baršausko g. 101, Kaunas); Spaustuvėje „ab“ (Salių k., Domeikavos sen., Kauno r.).

**II SKYRIUS**

**BILIETŲ ĮSIGIJIMO TVARKA**

1. Centre ir Karo technikos ekspozicijoje lankytojai įsigyja bilietus Muziejaus darbo valandomis. Centre bilietai neparduodami likus 30 min. iki darbo laiko pabaigos.
2. Į Karo technikos ekspoziciją bilietus lankytojai gali įsigyti puslapyje bilietai.lt

Pakeitimas 4 p.: VDKM direktoriaus įsakymas Nr. V-105 (2022-05-05)

1. Spaustuvės „ab“ lankytojai aptarnaujami nemokamai.
2. Už bilietus ir kitas paslaugas atsiskaitoma apmokant grynaisiais pinigais, banko mokėjimo kortele arba bankiniu pavedimu.
3. Muziejaus bilietų įkainiai ir nuolaidos tvirtinami atskiru direktoriaus įsakymu. Tikslinių grupių, kurios gali lankyti Muziejų nemokamai, sąrašas yra tvirtinamas krašto apsaugos ministro. Detali informacija yra skelbiama Muziejaus interneto svetainėje [www.vdkaromuziejus.lt](http://www.vdkaromuziejus.lt).
4. Muziejaus bilietas yra vienkartinis.
5. Bilieto kainos nuolaida taikoma arba leidžiama lankytis nemokamai tik asmenims, pateikusiems priklausymą tikslinei grupei, kuriai taikoma nuolaida, patvirtinantį dokumentą. Atsisakius pateikti atitinkamą dokumentą, nuolaida netaikoma. Bilietų tikrinimo ir/arba lankymosi ekspozicijoje metu lankytojas taip pat turi pateikti atitinkamą dokumentą kartu su bilietu, kuriam suteikta nuolaida. Bilietai, parduoti su nuolaida, galioja tik asmeniui, įsigijusiam bilietą, ir negali būti perduodami kitiems asmenims.
6. Lankytojai privalo saugoti bilietą viso lankymosi Muziejuje metu, ir paprašyti – pateikti jį atsakingam Muziejaus darbuotojui.
7. Centre ekskursijų vadovų, edukatorių ir kitos papildomos paslaugos į bilieto kainą neįeina. Karo technikos ekspozicijoje į bilieto kainą įskaičiuota ekskursijos vadovo paslauga.
8. Įsigyti bilietai atgal nepriimami ir už juos pinigai negrąžinami, išskyrus atvejus, kai paslaugos lankytojams negali būti suteiktos dėl Muziejaus kaltės.

**III SKYRIUS**

**EKSPOZICIJŲ LANKYMO LAIKAS**

1. Ekspozicijų lankymo laikas centre: antradieniais–sekmadieniais – nuo 10 iki 17 val. Nuo gegužės 1 d. iki rugsėjo 31 d. trečiadieniais darbo laikas nuo 10 iki 19 val. Nedarbo diena – pirmadienis.
2. Karo technikos ekspozicijoje: antradieniais–sekmadieniais ekskursijos vedamos 10, 11, 12, 13, 14, 15 valandomis. Nuo gegužės 1 d. iki rugpjūčio 31 d. savaitgaliais ekskursijos vedamos 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 valandomis). Nedarbo diena – pirmadienis. Į ekskursijas būtina išankstinė registracija telefonu 8 660 07135.

Pakeitimas 14 p.: VDKM direktoriaus įsakymas Nr. V-105 (2022-05-05)

1. Spaustuvėje „ab“ lankytojai priimami tik iš anksto suderinus su spaustuvės muziejininkais Muziejaus svetainėje nurodytu telefonu. Darbo laikas: antradieniais–šeštadieniais – nuo 10 iki 17 val.
2. Valstybinių švenčių dienomis, išskyrus Vasario 16-ąją, Kovo 11-ąją, Liepos 6-ąją, Muziejus nedirba. Vasario 16-ąją, Kovo 11-ąją, Liepos 6-ąją, lapkričio 23-ąją (Lietuvos kariuomenės dieną) lankytojai į Muziejaus ekspozicijas įleidžiami nemokamai.
3. Muziejus pasilieka teisę keisti darbo laiką, uždaryti ekspozicijos dalis (dėl atliekamų tvarkymo, įrengimo arba kitų darbų, renginių ir kt.). Specialūs renginiai Muziejuje gali vykti ir ne Muziejaus darbo laiku. Apie tai lankytojai informuojami Muziejaus interneto svetainėje ir socialinio tinklo „Facebook“ Muziejaus paskyroje. Ekspozicijos dalių uždarymas neturi įtakos Muziejaus bilieto kainoms.

**IV SKYRIUS**

**LANKYMOSI SĄLYGOS**

1. Muziejaus ekspozicijose ir teritorijoje lankytojai privalo laikytis drausmės, elgtis saugiai, nekelti grėsmės sau ir kitiems, jų turtui bei aplinkai.
2. Muziejaus ekspoziciją rekomenduojama apžiūrėti specialiai pažymėtais maršrutais. Draudžiama apeiti apsaugines tvoreles, eiti į Muziejaus personalui skirtas pagalbines patalpas arba kitas lankytojams neskirtas erdves.
3. Tėvai ir lydintys pedagogai privalo prižiūrėti vaikus.
4. Karo technikos ekspozicijoje lankytojai priimami tik organizuotai ir nustatytomis valandomis. Ekskursijų valandos skelbiamos Muziejaus interneto svetainėje www.vdkaromuziejus.lt.
5. Lankytojai privalo:

22.1. laikytis įspėjamųjų ženklų, instrukcijų arba kitų su lankymusi Muziejaus teritorijoje susijusių nuorodų, priešgaisrinės saugos signalų, taip pat ir Muziejaus darbuotojų žodinių instrukcijų bei perspėjimų apie Muziejaus teritoriją, buvimą joje, įrenginius ir naudojimąsi jais;

22.2. patys asmeniškai rūpintis savo ir lydimų asmenų sveikatos bei turto saugumu;

22.3. nutraukti lankymąsi Muziejaus teritorijoje, jeigu kyla arba gali kilti grėsmė jų ir / arba jo lydymų asmenų sveikatai ar gyvybei ir / arba jų turtui;

22.4. nedelsdami informuoti Muziejaus darbuotoją apie veiksmus ir / arba įvykius, dėl kurių gali būti / buvo padaryta žala lankytojo arba kitų asmenų sveikatai, gyvybei, turtui bei apie aplinkybes, dėl kurių lankytojas negali lankytis Muziejaus teritorijoje ir / arba naudotis joje esančiais įrenginiais nustatyta tvarka.

**V SKYRIUS**

**APRIBOJIMAI** **MUZIEJUJE**

23. Į Muziejų neįleidžiami lankytojai, kurie yra apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių, kitų psichotropinių medžiagų arba dėl vaistų poveikio. Kasos darbuotojas, įtardamas, jog lankytojas yra apsvaigęs, taip pat asmenims, kurie elgiasi agresyviai, brutaliai ir gali kelti grėsmę kitiems lankytojams, turi teisę neparduoti bilieto.

1. Draudžiama:

24.1. liesti tam nepritaikytus Muziejaus eksponatus bei jų vitrinas, elektros ir kitus skydelius;

24.2. gadinti, naikinti arba savavališkai perkelti rekreacinius įrenginius, informacines rodykles, stendus, kitus ženklus; be Muziejaus administracijos leidimo kabinti bet kokias laikinas reklamas, plakatus, nuorodas;

24.3. bėgioti, triukšmauti, garsiai leisti muziką arba kitaip trukdyti kitiems lankytojams;

24.4. įsinešti alkoholinius gėrimus, narkotines bei psichotropines medžiagas ir / arba juos vartoti;

24.5. eiti į Muziejaus ekspozicines erdves netinkamai apsirengus: nešvariais drabužiais ir / arba avalyne, kurie gali padaryti žalą ekspozicinėms patalpoms, eksponatams ar kitų asmenų turtui;

24.6. rūkyti;

24.7. šiukšlinti;

24.8. laužyti, gadinti, žaloti arba kitaip naikinti esantį kilnojamąjį ir nekilnojamąjį turtą, taip pat ir kitų lankytojų turtą;

24.9. į Muziejaus patalpas:

24.9.1. įsivesti gyvūnus, išskyrus šunis vedlius;

24.9.2. įsinešti ginklų (peiliai, šaunamieji arba šaltieji ginklai), kitų savigynos priemonių, dujų balionėlių, taip pat kitų aštrių arba pavojingų daiktų, kurie galėtų kelti grėsmę lankytojų arba darbuotojų sveikatai ir / arba eksponatams;

24.10. įsinešti maisto produktų, taip pat gėrimų uždaroje (išskyrus vandens buteliuką) arba atviroje taroje.

25. Muziejuje galima nemokamai fotografuoti ir filmuoti asmeniniais tikslais nenaudojant stovo, asmenukių lazdos ir blykstės. Draudžiama platinti šią medžiagą už užmokestį. Muziejus turi teisę nustatyti papildomą mokestį už leidimą filmuoti bei fotografuoti.

 26. Draudžiama filmuoti ir / arba fotografuoti komerciniais arba kitais, ne asmeniniais, tikslais be atskiro leidimo.

 27. Draudžiama savarankiškai vesti ekskursijas Muziejaus ekspozicijose – tokias paslaugas gali suteikti tik Muziejaus darbuotojai.

**VI SKYRIUS**

**PAPILDOMI APRIBOJIMAI KARO TECHNIKOS EKSPOZICIJOJE**

28. Lankytojams draudžiama:

28.1. ekspozicijos teritorijoje rūkyti (įskaitant elektronines cigaretes);

28.2. patekti į ekspoziciją ne pro lankytojams skirtus vartus, eiti į ekspozicijos personalui skirtas pagalbines patalpas arba kitas, lankytojams neskirtas, vietas bei erdves;

28.3. naikinti ar savavališkai perkelti rekreacinius įrenginius, informacines rodykles, stendus, riboženklius, priešgaisrinius įrenginius;

28.4. naudoti fejerverkus, konfeti bei kitus aplinką teršiančius ir jai pavojų keliančius gaminius;

28.5. niokoti ir teršti pastatų sienas, tvoras, kitus Muziejaus teritorijoje esančius statinius, memorialinius ženklus, skulptūras, muziejines vertybes;

28.6. teritorijoje dėti gėles, vainikus, skirtus VI forto teritorijoje žuvusiems žmonėms atminti bei pagerbti. Tai galima padaryti už forto teritorijos esančiose kapinėse – memoriale;

28.7. apžiūrėti ekspoziciją savarankiškai. Lankymas galimas tik su muziejaus darbuotojais (muziejininkais), vedančiais ekskursijas, edukacines programas ar teikiančiais kitas muziejines paslaugas;

28.8. atsiskirti nuo ekskursijos ar edukacinės programos grupės, lipti ant šlaitų ir eiti į kitas Karo technikos ekspozicijos (VI forto) vietas, kuriomis nėra vedamos ekskursijos ar edukacinės programos; išeiti iš ekskursijos ar edukacinės programos bei palikti ekspozicines erdves leidžiama tik su muziejaus darbuotojo (muziejininko) žinia;

28.9. liesti ar lipti į muziejines vertybes (karinę techniką) Tik gavus atskirą muziejaus darbuotojo (muziejininko) leidimą ar rekomendacijas, arba esant specialiam žymėjimui, galima liesti tam tikras muziejines vertybes ir lipti į karinę techniką;

28.10. lipant į leistiną karinę techniką, lankytojams draudžiama stumdytis, imti daiktus, prietaisus ar kitas priemones iš karinės technikos. Įlipti į techniką ir išlipti iš jos reikia atsargiai, saugoti galvą, rankas bei kojas, atsižvelgti į pakopų ar laiptelių slidumą esant blogoms oro sąlygoms. Už saugą patenkant į karinės technikos vidų atsakingi ekspozicijų lankytojai;

28.11. vestis palaidus šunis. Šuo turi būti vedamas su pavadėliu, lankytojai privalo susirinkti savo augintinių paliktus ekskrementus.

29. Ekspozicijos darbuotojai gali taikyti papildomus apribojimus lankytojams, kai Lietuvos Respublikoje paskelbiama karo, nepaprastosios padėties, mobilizacijos, karantino, ekstremaliosios situacijos ar ekstremaliojo įvykio padėtis. Papildomi apribojimai iškabinami matomose vietose prie įėjimo į ekspoziciją, skelbiami ekspozicijos internetinėje erdvėje ar socialiniuose tinkluose.

30. Lankytojai privalo laikytis įspėjamųjų ženklų arba kitų su lankymusi ekspozicijoje ir jos teritorijose susijusių nuorodų ar žodinių instrukcijų.

**VII SKYRIUS**

**PAPILDOMOS LANKYMOSI KARILIONO BOKŠTE TAISYKLĖS**

31. Lankytojai lankydamiesi Kariliono bokšte patys atsako už savo saugumą.

32. Tėvai ir lydintys asmenys atsako už vaikų saugumą. Nerekomenduojama bokšte lankytis vaikams jaunesniems nei 6 metai.

33. Vienu metu Kariliono bokšte gali lankytis ne daugiau kaip 10 žmonių.

34. Lankytojai privalo lipant į Kariliono bokštą laikytis visų saugumo priemonių: nesistumdyti, nebėgioti, nesisverti per apsauginius turėklus.

35. Draudžiama nuo Kariliono bokšto apžvalgos aikštelės mėtyti žemyn šiukšles ar kitus daiktus.

36. Draudžiama lipti į Kariliono bokšto apžvalgos aikštelę esant smarkiam vėjui ar žaibuojant.

37. Lankytojai privalo laikytis bokšte nurodytų draudžiamųjų ir įspėjamųjų ženklų.

**VIII SKYRIUS**

**LANKYTOJŲ TURTAS**

38. Muziejaus centro patalpose yra lankytojų daiktų saugojimo spintelių. Išeinant iš Muziejaus, privaloma pasiimti visus daiktus iš spintelės. Muziejus už spintelėse paliktų daiktų saugumą neatsako.

1. Šaltojo sezono metu centro lankytojai gali naudotis drabužine. Lankytojai raginami nepalikti pinigų arba kitų vertingų daiktų drabužiuose ir kituose daiktuose. Už drabužinėje paliktus daiktus Muziejus neatsako.

40. Į centro ekspozicines erdves draudžiama įsinešti didelių matmenų asmeninius daiktus, rankines, lagaminus, krepšius, kuprines, portfelius ir kitus daiktus, kurie dėl savo formos ar dydžio gali kelti grėsmę ekspozicijoms. Jie privalo būti palikti tam skirtose vietose (daiktų saugojimo spintelėse).

1. Draudžiama be priežiūros palikti rankines, lagaminus, krepšius ir kitus daiktus Muziejaus teritorijoje. Rasti daiktai saugomi ekspozicijoje ne ilgiau nei 30 dienų. Muziejaus darbuotojai neatsako už be priežiūros paliktus daiktus, turi teisę juos pašalinti iš Muziejaus teritorijos.

**IX SKYRIUS**

**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

1. Muziejaus apsaugos ir ekspozicijų priežiūros tarnybos darbuotojai turi teisę lankytojus, nesilaikančius šiose Taisyklėse numatytos tvarkos, sudrausminti žodžiu, paprašyti apleisti patalpas, o pažeidus teisės normas – iškviesti policiją. Mokestis už bilietą negrąžinamas.
2. Lankytojas visiškai atsako už visą žalą, kilusią dėl šių Taisyklių nesilaikymo. Muziejus turi teisę reikalauti ją atlyginti Lietuvos Respublikos teisės aktais nustatyta tvarka.
3. Muziejus neatsako už kilusią žalą lankytojui arba tretiesiems asmenims, jeigu lankytojas nesilaikė šių Taisyklių arba Lietuvos Respublikos teisės aktų.
4. Mokestis už paslaugas ir patvirtinančio dokumento (kasos čekio ar kito dokumento) išdavimas lankytojui arba patekimas į Muziejų ir aplinkinę teritoriją kitais nustatytais būdais išreiškia lankytojo besąlyginį sutikimą su šiose Taisyklėse nurodytomis sąlygomis ir pasižadėjimą jų laikytis.
5. Šios Taisyklės tvirtinamos, keičiamos, pildomos ir naikinamos Muziejaus direktoriaus įsakymu.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_